

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif, yakni salah satu metode penelitian yang digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. Metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1 . Jenis Data

Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan. Data kualitatif berfungsi untuk mengetahui kualitas dari sebuah objek yang akan diteliti. Data ini bersifat abstrak sehingga peneliti harus benar-benar memahami kualitas dari objek yang akan diteliti.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber yang diamati berdasarkan kondisi di lapangan. Dengan berada di lokasi untuk melakukan pengamatan (observasi), peneliti juga melakukan *interview* sebagai pengembangan dari data yang diperoleh di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang pengumpulannya tidak diperoleh secara langsung dari sumber yang diamati, akan tetapi diperoleh melalui pihak atau sumber lain. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku serta informasi-informasi dari Internet.

C. Metode Pengambilan Data

Berdasarkan bentuk penelitiannya dan jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka teknik pengumpulan data penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang di peroleh dari hasil pengamatan serta survei secara langsung di hotel Shangri-La Surabaya.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada Bapak Kusnan sebagai *Service Manager* dan Ibu Yuniar sebagai *Assistant Service Manager* dibagian *Steward* hotel Shangri-La Surabaya.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian tentang teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

D. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif guna menggambarkan dan menjelaskan serta membandingkan antara teori – teori yang diterima di bangku perkuliahan dengan buku – buku literatur yang ada sesuai dengan judul tugas akhir ini, dengan kenyataan yang terjadi di hotel Shangri-La Surabaya.